คู่มือการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่

งานรักษาความปลอดภัย
กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน

โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานรักษาความปลอดภัย เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งยังเป็นกรอบแนวทางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่องานรักษาความปลอดภัย โดยมุ่งสู่เป้าหมายสุดท้าย คือ โรงเรียนมีความโปร่งใส ไร้ข้อร้องเรียนต่าง ๆ นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพตามศักยภาพอย่างเท่าเทียมกัน

งานรักษาความปลอดภัย

กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานรกั ษาความปลอดภัย	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1
- รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1
- ตรวจสอบ หลักฐานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1
- บันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1
- ประสานหน่วยงานแก้ปัญหาแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	1
- ติดตามแก้ไขปัญหา	1 -
รายงานผล	1
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	1

ชื่องาน : เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	**กลุ่มงาน** : งานรักษาความปลอดภัย กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนโรงเรียนบางแก้วพิทยาคม มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ลำดับที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ช่องทางการให้บริการ	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
1.	รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เขียนคำร้องขอยื่นคำร้องขอ และหลักฐานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานรักษาความปลอดภัย กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนบางแก้วพิทยาคม	ไม่มีค่าธรรมเนียม	
2.	ตรวจสอบ หลักฐานข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบคำร้องขอ และหลักฐานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน			
3.	บันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนรอ้ งทุกข์ลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วัน			
4.	ประสานหน่วยงานแก้ปัญหาแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	1 วัน			
5.	ติดตามแก้ไขปัญหา	เจ้าหน้าที่ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์	1 - 3 วัน			
6.	รายงานผล	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร และผู้ร้องเรียนทราบ	1 วัน			

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
2. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. 3. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539